



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA Y DEL COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y  
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA  
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE  
KENNEDY BELLAVISTA - SLIS KENNEDY - BELLAVISTA**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, en el Decreto 371 de 2010, en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC, en el Conpes 3785 de 2013 y en la Ley 1712 de 2014.

**Bogotá, D.C., octubre de 2017**



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Objetivo .....	6
2. Marco Normativo .....	6
3. Metodología.....	9
3.1. Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica .....	9
3.2. Parámetros de medición .....	10
4. Resultados.....	11
4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDSC .....	12
a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.....	12
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada....	13
c. Cualificación de los equipos de trabajo .....	20
d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	21
4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC .....	25
a. Seguimiento y evaluación .....	25
4.3. Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información .....	26
a. Transparencia activa .....	26
b. Transparencia pasiva.....	27
5. Recomendaciones .....	29
5.1. Recomendaciones líneas estratégicas .....	29
a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	29
b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada....	29
c. Cualificación de los equipos de trabajo .....	34
c. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.....	36
5.2. Recomendaciones líneas transversales .....	38
a. Seguimiento y evaluación .....	38
5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública ....	38
a. Transparencia activa .....	38
b. Transparencia pasiva.....	39
Anexos.....	41



## Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Niveles de cumplimiento .....	11
<i>Tabla 2.</i> Porcentaje de cumplimiento .....	12



## Introducción

La Veeduría Distrital en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las Entidades distritales en cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración Distrital, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las Entidades distritales, para prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

Para mejorar los niveles de confianza entre los ciudadanos y la administración y garantizar un servicio confiable, amable, digno y eficiente; el Distrito Capital adoptó mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, con la cual se pretende ahondar en diferentes temáticas como el mejoramiento de los canales de interacción ciudadana a través de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, la capacitación de servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía y el desarrollo y establecimiento de herramientas que conlleven a la consolidación de un modelo de gerencia pública eficiente, transparente y democrática, con altos niveles de calidad.

Teniendo como base lo establecido en dicha política, así como en el documento Conpes 3785 de 2013 que definió la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se identificó la necesidad de realizar un trabajo conjunto con las Entidades que conforman los sectores de la Administración Distrital, por lo que se implementó la Guía Metodológica para la Evaluación de los Sistemas de Servicio a la Ciudadanía en las Entidades del Distrito Capital elaborada en 2016, con el objeto de verificar el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la PPDSC, y establecer un diagnóstico de la prestación del servicio (*identificación de necesidades y oportunidades de mejora*) para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, como insumo para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC.

La aplicación de esta metodología permite la evaluación integral y continua en pro de una adecuada gestión administrativa del servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Para la presente vigencia se incorporaron dentro la Guía Metodológica mencionada, los componentes de servicio de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) para brindarle a la ciudadanía garantías sobre la gestión pública transparente de las Entidades sujetos de control de la Veeduría Distrital, así como herramientas para que la Entidades evaluadas realicen una gestión basada en los 10 principios de Transparencia y Acceso a la Información: transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad,



eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

Con la incorporación de la Ley de Transparencia a la Guía Metodológica, la Veeduría Distrital a través de su equipo de profesionales facilita la elaboración de los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC de cada vigencia, ya que se fortalece la gestión y administración de lo público de manera eficiente y participativa y a su vez brinda herramientas para el control por parte de los ciudadanos de una forma efectiva y transparente.

El proceso de evaluación para el mejoramiento se desarrolla en cinco fases: a) compromiso directivo, b) diagnóstico, c) planeación, d) ejecución y, e) medición. En desarrollo de estas fases, se obtiene como resultado un análisis integral de los sistemas de cada una de las Entidades evaluadas, para luego establecer la estrategia de fortalecimiento, con miras a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía en los puntos de contacto del Distrito, la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones y los organismos distritales, garantizar la transparencia en la gestión de las entidades distritales y contribuir a minimizar los riesgos de corrupción en la Administración Distrital.

En el presente documento se identifican las necesidades y oportunidades de mejora en cada uno de los componentes del Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, Subdirección Local de Kennedy-Bellavista, como Entidad priorizada, a partir de los cuales se espera realizar, de forma conjunta con el equipo interdisciplinario conformado por representantes de la Entidad (Alta Dirección, jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Talento Humano, Informática y Sistemas, Administrativa, Comunicaciones, Gestión documental y el responsable de Servicio a la Ciudadanía), un plan de fortalecimiento y mejoramiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la PPDSC, que se constituya como insumo fundamental para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía-PAAC de la Entidad en la siguiente vigencia y/o para el ajuste del Plan vigente, si así se considera necesario.

Lo anterior, materializa la labor de control preventivo de la Veeduría Distrital y contribuye a elevar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto del Distrito, recuperando en los bogotanos la confianza en las instituciones públicas y el sentido de pertenencia con la ciudad y elevando el nivel de conciencia y corresponsabilidad de la ciudadanía por el cuidado de lo público.



## 1. Objetivo

Evaluar el sistema de servicio a la ciudadanía de la Subdirección Local para la Integración Social de Kennedy-Bellavista y su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como establecer planes de trabajo que garanticen su cumplimiento como insumo para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía -PAAC.

## 2. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia de 1991. En su artículo 2 establece que: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”

Se establece en el artículo 209, que “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del Estado”. De igual manera estipula que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

- Decreto Ley 1421 de 1993. Por medio del cual se determina el Estatuto Orgánico de Bogotá. En los numerales 1, 3 y 4 del artículo 38 y el artículo 39, se señala dentro de las atribuciones del Alcalde Mayor el hacer cumplir la constitución y la leyes, dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios, y el dictar normas reglamentarias que garanticen la vigencia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, descentralización, delegación y desconcentración en cumplimiento de las funciones y la prestación de servicios a cargo del Distrito.
- Acuerdo 24 de 1993. Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen sus funciones generales y por dependencia.
- Decreto Distrital 335 de 2006. Por medio del cual se reestructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. El documento señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento.



Igualmente, señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá.

- Resolución 378 de 2008. Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Decreto 1346 de 2009. Por medio del cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- NTC 5854 de 2011. Por la cual se establecen los estándares técnicos de accesibilidad para las páginas web.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Distrital 689 de 2011. Por medio del cual se adopta la “Guía para la Formulación, Implementación y Evaluación de Políticas Públicas Distritales” a través de un proceso de información, socialización, deliberación y concertación con las entidades del Sistema de Atención a la Ciudadanía.
- Ley estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Conpes 3785 de 2013. Por el cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio a la Ciudadanía.



- NTC 6047 de 2013. Establece los estándares técnicos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Circular 093 de 2014. Mediante la cual se definen los mecanismos para la financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Circular 120 de 2015. Plantea la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 392 de 2015. Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 208 de 2016. Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019.
- Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se reglamenta la presentación, el tratamiento y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente ante las autoridades públicas.





### 3. Metodología

#### 3.1. Desarrollo y aplicación de la Guía Metodológica

El 22 de marzo de 2017 se llevó a cabo la reunión de instalación con representantes de la alta dirección de la Secretaría Distrital de Integración Social, en la que se dio a conocer el marco normativo, objetivos y lineamientos de la PPDSC (Decreto 197 de 2014) y la metodología a desarrollar para la evaluación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Entidad seleccionó como líder del proceso a la Subdirectora de Servicio a la Ciudadanía, y conjuntamente se procedió a elaborar el plan de trabajo, el levantamiento de la información de la Entidad, la valoración del talento humano y la evaluación de los conceptos de transparencia y acceso a la información pública para la Subdirección Local para la Integración Social de Kennedy-Bellavista.

Con el fin de consolidar la información necesaria para identificar la situación actual del sistema de servicio a la ciudadanía de la Entidad, se aplicaron los instrumentos que a continuación se describen:

- **Formulario de levantamiento de información:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa a la estructura, infraestructura, procesos y procedimientos básicos del Sistema de Servicio a la Ciudadanía. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinentes y realiza observaciones visuales en los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 18 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción ciudadana:** son aplicadas por el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Entidad. El formato consta de 20 preguntas (ver anexo 1).
- **Encuestas de percepción servidores públicos:** son aplicadas por el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital, con el objeto de conocer la percepción de los servidores públicos que prestan servicios a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de la Entidad. El formato consta de 15 preguntas (ver anexo 1).
- **Valoración del talento humano:** formato a diligenciar por los jefes de talento humano, coordinadores y/o jefes inmediatos de los servidores públicos que prestan servicios de atención a la ciudadanía en las diferentes fases del proceso de atención de



la Entidad, a partir del cual se busca conocer sus niveles de compromiso, motivación, capacitación y competencias. El formato consta de 22 preguntas (ver anexo 1).

- **Ciudadano incógnito (canales presencial, telefónico y virtual):** herramienta mediante la cual uno o varios integrantes del equipo de trabajo de la Veeduría Distrital se acercan a la Entidad, realizan una llamada y/o acceden al sitio web, para solicitar información, interponer un requerimiento y/o solicitar el acceso a un trámite o servicio, con el objetivo de evaluar desde la perspectiva ciudadana la atención, infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos, oportunidad de la respuesta y/o contenido de la información, en cada uno de los canales evaluados. El formato de ciudadano incógnito presencial consta de 52 aspectos a valorar, el formato de incógnito telefónico se compone de 23 aspectos de evaluación, mientras que el formato de incógnito virtual contiene 27 aspectos de evaluación (ver anexo 1).
- **Transparencia y acceso a la información pública:** formato a diligenciar por el líder del proceso designado por la Entidad con el acompañamiento del equipo de la Veeduría Distrital, a partir del cual se recolecta información relativa al cumplimiento de algunos de los criterios descritos en la Ley 1712 de 2014. Una vez aplicado el formulario, el equipo de trabajo de la Veeduría Distrital solicita los documentos, formatos y evidencias que considere pertinente y realiza observaciones a los diferentes canales de atención, con el fin de validar la información recolectada. El formato consta de 20 preguntas (ver anexo 1).

En concordancia con lo anterior, se aplicaron las herramientas de la siguiente manera: once (11) encuestas de percepción de servidores públicos, a personas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía en el punto de atención acorde al Sistema Integral de Atención al Ciudadano - SIAC y en los proyectos de la Subdirección Local de Integración Social de Kennedy-Bellavista y a veintiocho (28) ciudadanos que asistieron para realizar algún trámite o requirieron un servicio de la Entidad, logrando así un total de treinta y nueve (39) encuestas de percepción. Para dar por terminado el levantamiento de información, se realizaron evaluaciones con el método de ciudadano incógnito, con el fin de diagnosticar el servicio del canal presencial (SLIS Kennedy-Bellavista), telefónico (líneas de atención al ciudadano 4542712, 4542714, 4527796 y 4527786) y virtual (sitio web <http://www.integracionsocial.gov.co/>).

### 3.2. Parámetros de medición

Una vez aplicados los instrumentos diseñados para la consolidación de la información y obtenidos los datos de verificación correspondientes, se realizó la tabulación en una matriz de consolidación para cada uno de los formatos diseñados.



Para la realización de estas mediciones se tomaron en cuenta las variables enmarcadas dentro de la PPDSC y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en cada uno de los instrumentos de medición aplicados los cuales valoran la percepción dentro de los criterios “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, “Malo” y “Muy Malo”.

La medición arroja un porcentaje ponderado que afecta positiva o negativamente la calificación total de la Entidad, la cual se expresó en los niveles “Alto”, “Medio” y “Bajo”, como se muestra en la Tabla 1. Es importante tener en cuenta que se tomó como parámetro de lectura, la escala tipo semáforo, que permite identificar el nivel de avance de la Entidad con respecto a los componentes y requerimientos establecidos para la gestión de servicio a la ciudadanía.

A continuación, se presenta la escala de medición utilizada:

*Tabla 1. Niveles de cumplimiento*

<i>Porcentaje</i>	<i>Zona</i>	<i>Alcance</i>
<b>80% - 100%</b>	Alta	Los aspectos evaluados han alcanzado niveles deseados. Deberán crearse acciones que permitan mantener esta calificación en la gestión de servicio a la ciudadanía.
<b>60% - 79%</b>	Media	Los aspectos señalados se encuentran en alerta, se deben definir e implementar acciones de impacto para el mejoramiento de la gestión de servicio a la ciudadanía.
<b>0% - 59%</b>	Baja	Existen oportunidades de mejoramiento, debe darse atención especial a estos aspectos. Se deben priorizar las acciones de gestión de servicio a la ciudadanía.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital, a partir de la Guía Metodológica adaptada del PNSC del DNP (2015).

## 4. Resultados

Como resultado de la evaluación realizada mediante la aplicación de los formatos de recolección de información arriba mencionados y la aplicación de la metodología de ciudadanos incógnitos en los canales presencial, virtual y telefónico, a continuación se presenta el diagnóstico de la Subdirección Local para la Integración Social de Kennedy-Bellavista:



Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento

<i>Líneas</i>		<i>Porcentaje de cumplimiento por línea PPDSC</i>
<i>Estratégicas</i>	<i>1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos</i>	<i>58,59%</i>
	<i>2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada</i>	<i>69,04%</i>
	<i>3. Cualificación de los equipos de trabajo</i>	<i>82,83%</i>
	<i>4. Articulación institucional e interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía</i>	<i>71,38%</i>
<i>Transversales</i>	<i>1. Seguimiento y evaluación</i>	<i>56,61%</i>
<i>Transparencia</i>	<i>1. Transparencia activa</i>	<i>85,71%</i>
	<i>2. Transparencia pasiva</i>	<i>57,14%</i>

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

#### 4.1. Resultados por línea estratégica de la PPDSC

En el proceso de evaluación del cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el diagnóstico del estado actual de las cuatro líneas estratégicas descritas en el Decreto 197 de 2014, por lo que los resultados obtenidos frente a cada línea se presentan a continuación:

**a. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.**

De conformidad con el numeral 1 del artículo 8 del Decreto 197 de 2014, esta línea hace referencia al desarrollo de “*estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos*”.

Al respecto se identificaron los siguientes aspectos como parte del proceso de evaluación:



De conformidad con los resultados de la aplicación de las encuestas de percepción a servidores públicos, se observa que existe desconocimiento de los ciudadanos frente a los trámites, servicios y competencias de la Entidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que un 56% de los servidores públicos encuestados informó haber recibido con frecuencia solicitudes ciudadanas que no son competencia de la Entidad y un 27% de los servidores respondió que considera que los ciudadanos desconocen los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social.

De igual forma, se resalta el hecho de que la Entidad cuenta con un espacio radial emitido desde la vigencia 2016 a través de la emisora DCRADIO <http://www.dcradio.gov.co/> no obstante, solo se observa como mecanismo de difusión el espacio en la página web de la Entidad donde está la programación de los contenidos radiales, sin embargo, esta no se publicita en otros canales para que se enteren de los programas y beneficios de las entidades del Distrito para la población.

**b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada**

La PPDSC define esta línea estratégica como la obligación de la Administración Pública de garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención con la ciudadanía (canales presencial, virtual y telefónico) cuenten con atributos de accesibilidad y suficiencia con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender sus requerimientos.

De conformidad con lo anterior, mediante el proceso de diagnóstico se identificaron los siguientes aspectos relacionados con la infraestructura suficiente y adecuada en los puntos de atención evaluados:

- **Accesibilidad**

Se observa que los espacios para la atención a la ciudadanía en salas de espera son amplios, sin embargo la atención se realiza principalmente en las oficinas que se encuentran al interior de la Subdirección, en donde los espacios son reducidos y hay dos o más programas atendidos (*Ruta de Derechos*) por oficina, aspecto que dificulta el libre desplazamiento de la ciudadanía y la privacidad de los casos atendidos.

Se evidencia que no se tienen definidos formatos de diligenciamiento ciudadano como requisito para acceder a la prestación de servicios y/o realización de trámites, teniendo en cuenta que son los servidores quienes efectúan el diligenciamiento de información en caso de requerirse.

No se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización poblacional en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales,



Rrom y/o personas extranjeras, y por tanto no se evidencia que la página web cuente con la opción para ser convertida a lenguajes nativos, dialectos y/o a otros idiomas, acorde con la caracterización mencionada.

- **Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)**

Se observó que la señalización de las áreas comunes para la atención está en alto relieve (señalización braille), aspecto que aumenta y facilita el acceso de personas en condición de discapacidad visual para la realización autónoma de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Los espacios no cuentan con las condiciones señaladas en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, en cuanto a espacios para el desplazamiento al interior de las oficinas de atención de los proyectos, dificultando e acceso a personas en condición de discapacidad física, impidiendo así el libre tránsito y desplazamiento autónomo para el acceso a los servicios que ofrece la Entidad.

Así mismo, se observa que el mobiliario ubicado en el punto de servicio a la ciudadanía al ingreso de la Entidad es demasiado alto y no permite la atención de ciudadanos con talla reducida y/o en silla de ruedas, aspecto que dificulta una adecuada interacción entre el servidor y los ciudadanos.

No se evidencia la disposición de módulos de servicio preferencial para la atención de personas en condición de discapacidad, persona mayor, madres gestantes y/o con niños en brazos, que facilite el acceso prioritario a los servicios en caso de requerirse.

Aunque se observó la disposición de baños al interior del punto de atención en el primer piso, se evidencio que los baños para personas en condición de discapacidad física se encuentran en áreas diferentes a los baños comunes ubicados en un espacio de difícil acceso (pasando una reja), restringido para los ciudadanos en condición de discapacidad que quieran hacer uso de ellos. A su vez, los baños comunes no cumplen con estándares de acceso, por lo que se encontraron baños cerrados con cinta de “no pase”, y con los elementos de aseo ubicados en el mismo lugar obstaculizando el paso. Se resalta que existe en el baño para mujeres con un cambiador para bebés facilitando realizar esta labor a las mamás.

La Entidad no cuenta con los elementos físicos ni tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual, turnos audibles y señalización en alto relieve.

No obstante, se resalta que la Entidad capacitó a un primer grupo de servidores para la atención de puntos de servicio a la ciudadanía en lenguaje de señas e inclusión de población en condición de



discapacidad y además cuentan con una cartilla guía con las principales señas y el abecedario en lenguaje de señas en algunas subdirecciones locales, no siendo el caso de Kennedy Bellavista.

- **Congestión del punto de atención**

Se evidencia que la Entidad tiene dispuesto un único espacio de atención a la ciudadanía denominado SIAC – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en el cual se encuentra asignado un servidor de atención, quien en muchos de los casos observados se encarga únicamente de registrar los datos básicos de los ciudadanos que ingresan a la Subdirección y redireccionarlos a los proyectos correspondientes para que sean los servidores referentes de los proyectos quienes brinden la información solicitada.

Adicionalmente, se observó que quien reemplaza al servidor en caso de ausencia por horarios de almuerzo, capacitaciones u otros, corresponde a un servidor que no cuenta con la misma capacitación o las mismas competencias en servicio requerido para la atención del punto del SIAC – Sistema Integral de Atención al Ciudadano, sin embargo se resalta que en este punto de atención durante la mayor parte del tiempo se cuenta con un servidor que atiende a la ciudadanía.

Durante la evaluación realizada mediante el ciudadano incógnito, se evidencia que la atención presencial y telefónica es realizada por el mismo servidor, aspecto que en ocasiones puede dificultar la interacción entre los ciudadanos y la Entidad, por lo que deben ser puestos en espera hasta tanto se cuente con el tiempo disponible para su atención.

Se evidencia que se encuentran dispuestas sillas en el punto SIAC para la espera de los ciudadanos, sin embargo, cuando son direccionados a atención en los proyectos no en todas las oficinas se cuenta con sillas de espera suficientes para el volumen de ciudadanos atendidos por proyecto, por lo que muchos deben esperar su atención de pie afuera de las oficinas. Esto teniendo en cuenta que cerca del 48% de los ciudadanos encuestados manifestaron que los tiempos de atención en los proyectos son de más de 30 minutos desde que es redireccionado por el punto SIAC.

Se observó que el volumen de atenciones diarias es alto, tanto en el SIAC como en cada uno de los proyectos de la Subdirección, por lo que se presenta alta congestión del punto de atención. Así mismo, no se evidencia la implementación de un sistema digital de turnos que permita organizar las atenciones a la ciudadanía, sin embargo en el SIAC se da una ficha enumerada manualmente que direcciona al ciudadano a donde solicite la atención, lo que no significa que se lleve un control de ingreso de ciudadanos, sistema de medición de tiempos, etc.





- **Disposición de elementos**

Con respecto a la suficiencia de los recursos asignados para el desarrollo de iniciativas para el servicio a la ciudadanía, se observa que los servidores públicos cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las labores propias del área tales como equipos de cómputo, sistemas informáticos e insumos de oficina. No obstante, no se evidenció el uso de carnés ni chaquetas institucionales por parte de algunos de los servidores públicos de la Subdirección.

No obstante, frente a la pregunta ¿Qué le cambiaría a este punto de servicio?, se evidenció que el 23% de los servidores encuestados manifestaron la necesidad de contar con más líneas telefónicas para atender los programas, un 15% manifestó la necesidad de contar con oficinas para realizar la atención a ciudadanos de forma más privada y con espacios suficientes y adecuados, debido que en la mayoría de los casos se comparte oficina con dos (2) o más proyectos, así mismo se resaltaron temas como el mejoramiento en la instalación de los sistemas y del acceso a TICs, mayor número de profesionales para atención en los proyectos y contar con un digiturno con el fin de brindar un servicio más eficiente a los ciudadanos.

- **Imagen institucional**

Se observó que algunos de los servidores que están en los programas de la Subdirección, no portan los elementos oficiales como la chaqueta institucional y el carné de identificación, sin embargo, el 63% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Excelente” y el 37% calificaron como “Buena” la presentación personal de los servidores que los atendieron.

En la señalización externa, de acuerdo a la evaluación realizada en los diferentes instrumentos técnicos, se evidencia que no son tenidos en cuenta los criterios de imagen institucional referidos al uso correcto de logos, escudos y colores propios de la Administración Distrital, incluidos en el Manual de Imagen Institucional Distrital.

Al respecto el 100% de los ciudadanos encuestados calificó la señalización externa como “Buena” o “Excelente”, mientras que el 82% de los servidores públicos encuestados calificó este aspecto dentro de los mismos criterios y el restante 18% de los servidores la calificó en el rango de “Regular”.

La señalización interna de algunas de las señales dispuestas en los espacios físicos (áreas comunes) no cuentan con los colores y logos de la Administración Distrital actual, únicamente cuentan con el escudo de Bogotá D.C., y se manejan diversos colores y tipos de señalización en cuanto a formas, tamaños e iconografías.





- **Señalización**

La señalización interna del punto de atención es visible y se maneja señalización en alto relieve en la mayoría de las zonas comunes de la Subdirección Local Kennedy-Bellavista. No se observa el uso de apoyos gráficos para personas analfabetas, ni una única estructura de señalización en toda la Subdirección. Hay más de tres tipos de señalización, más los carteles de cada uno de los programas.

Así mismo, se evidenció durante la evaluación al canal presencial que el redireccionamiento ciudadano hacia las oficinas donde atiende cada uno de los programas es óptima, teniendo en cuenta que las mismas se encuentran identificadas al exterior de las oficinas, aspecto que hace que sea fácil para identificar cada programa y ubicar físicamente cada oficina.

Al respecto, un 63% de los ciudadanos encuestados calificaron como “Buena” la señalización interna, mientras que el 54% de los servidores valoró este aspecto como “Bueno”. Así mismo, se resalta que la totalidad de los ciudadanos encuestados manifestaron poder identificar claramente la oficina a la que debían dirigirse para su atención, sin embargo el 36% de los servidores encuestados, consideran que los ciudadanos no identifican claramente la oficina para su atención.

Se evidenció que no se encuentra publicado el horario de atención a la ciudadanía en las instalaciones de la Entidad tanto en la parte interna (SIAC) como externa, por lo que al momento de realizar la evaluación al canal presencial se corroboró que los servidores de atención a la ciudadanía y los guardas de seguridad son los encargados de dar dicha información cuando es solicitada por los ciudadanos.

Al interior del punto de atención se cuenta con diversas carteleras que contienen información de baja visibilidad tanto en paredes como en carteleras institucionales, saturando al ciudadano de información.

- **Publicación de información - Carteleras visibles y actualizadas**

Se evidenció la disposición de carteleras de información a la ciudadanía, las cuales en su mayoría se encontraban plenamente identificadas con la información allí contenida (Campañas de Transparencia para niños en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, requisitos para acceder a cursos y programas de la SDIS con los horarios ofertados, campañas ecológicas “Cero Basura”, etc.) no obstante, se evidenció que existen carteleras sin identificar y que no solo se usan las carteleras institucionales como espacios de información, sino que se pegan avisos informativos en las puertas y paredes de la Entidad (capacitaciones para los beneficiarios de “Bogotá Te Nutre”, capacitaciones permanentes en otras especialidades y programas, etc.).



Del mismo modo, se evidencia que las carteleras se encuentran dispuestas en diferentes lugares de la Subdirección, facilitando el acceso informativo de todos los ciudadanos durante su desplazamiento dentro de la Entidad, la información en ellas contenida se encuentra actualizada y es relevante para la gestión de los ciudadanos ante la Entidad.

- **Organización**

Se evidencia que al interior de la Entidad, en las oficinas no se maneja un alto volumen de documentos en los escritorios, por lo que la percepción de organización es calificada por el 100% de los ciudadanos como “Buena” o “Excelente” y por el 91% de los servidores dentro de los mismos criterios.

- **Seguridad**

Se evidenció que, al aplicar las encuestas de percepción ciudadana, el 100% de los encuestados coincide en que la seguridad al interior de la Entidad es “Buena” o “Excelente”. Esta misma pregunta se le realizó a los servidores y ellos calificaron con el 82% la seguridad brindada por la SLIS de Kennedy-Bellavista mientras que el 18% lo calificó como “Regular”.

- **Línea telefónica**

Se evidencia que el punto de atención de Kennedy-Bellavista cuenta con seis (6) líneas de atención, sin embargo, al estar todas publicadas en página web en el enlace de la localidad, sin diferenciar en cada una de ellas la atención o información ofrecida y no tener unificado el menú informativo de la Entidad, estos aspectos pueden generar confusiones al ciudadano al momento de realizar consulta de trámites y servicios del punto de atención.

Adicional a lo anterior, la Entidad cuenta con otros números de contacto incluyendo líneas generales de atención a la ciudadanía, líneas anticorrupción y líneas gratuitas de la Secretaría Distrital de Integración Social, así como las líneas celulares de los coordinadores de cada Subdirección.

- **Sitio web**

Se evidenció que el sitio web de la Entidad no guarda los parámetros de usabilidad, relacionada con la presentación visual determinada por la correspondencia entre textos, imágenes, colores y demás elementos presentes en la página de inicio, así mismo, con el diseño e interfaz de usuario, establecido en el Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea y la guía para sitios web de las entidades del Distrito Capital, de acuerdo a la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.



Se observa que los colores manejados son neutros y se utilizan alto contraste entre los fondos y el contenido. El color predominante es el magenta, aspecto que no es correspondiente con la imagen institucional del plan de desarrollo Bogotá Mejor para Todos.

Se evidencia que no se tienen en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas con discapacidad visual.

Así mismo, se observa que, aunque se cuenta con una estructura de fácil comprensión, los contenidos temáticos en algunos casos no corresponden con los títulos de los enlaces, como por ejemplo, en el caso del apartado trámites y servicios, los contenidos no están acordes con la información que allí debería reposar, por tanto no le dan la posibilidad al ciudadano de tener información sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, y por el contrario, generan confusión en la información. De igual forma, la barra de banners que se desplaza en la parte inferior de la página web no permite la visualización de toda la información al mismo tiempo, por lo que parte de la información allí contenida puede no ser visible para la ciudadanía.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que en la página inicial no se observa la fecha de la última actualización del sitio web. Así mismo, se evidencia que la página web no soporta la transacción de trámites, servicios, expedición de certificados y/o constancias.

La página web no incluye espacios de participación ciudadana tales como: chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía, aspecto que puede dificultar la interacción entre la ciudadanía y la Entidad, la retroalimentación a partir de la medición de expectativas y la obtención de información para la toma de decisiones.

Al respecto, se aclara que en la página de la Entidad existe un enlace denominado Chat Comlínea, correspondiente a un chat para asesorías por la comisaría de familia, en el cual al realizar la correspondiente consulta, el mismo fue atendido en el horario solicitado y se recibió la información requerida, sin embargo, si se necesita realizar consultas relacionadas con proyectos de la Secretaría, tramites o servicios, los mismos no serán respondidos por este medio.

Finalmente, se observa que existe una página alterna que a la fecha se encuentra en funcionamiento alojada en la dirección <http://old.integracionsocial.gov.co/> en la cual se presenta información desactualizada, correspondiente a la administración Bogotá Humana, y a la que se puede ingresar desde cualquier buscador de internet.



### c. **Cualificación de los equipos de trabajo**

Al respecto, el numeral 3 del artículo 8 Decreto 197 de 2014 determina que:

La administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

Como resultado de la evaluación realizada en la Entidad, frente a la línea estratégica de cualificación de los equipos de trabajo, se encontraron los siguientes aspectos a resaltar:

- **Aspectos servidor público**

De conformidad con las verificaciones realizadas mediante la aplicación del método ciudadano incognito para los canales presencial y telefónico, no se observa una adecuada gestión referida a la claridad de la información entregada por los servidores públicos, la atención es poco amable, la disposición del servidor encargado del SIAC – Sistema Integral de Atención al Ciudadano, al momento de hacer los incógnitos no es la adecuada, al igual es la percepción de los audios realizados en la evaluación del canal telefónico.

En el canal presencial se encontraron situaciones tales como que no todos los servidores portan el carné de identificación en un lugar visible ni la chaqueta institucional, incluyendo el servidor del SIAC según video de ciudadano incógnito, al finalizar la atención/orientación, los servidores no consultan si el ciudadano se encuentra satisfecho con la información entregada / gestión prestada; y para el caso de la atención telefónica, los servidores no se identificaron dando su nombre completo y el nombre de la Entidad, no en todos los casos se brindó la información solicitada, en algunas de las llamadas realizadas se manifestaron que se debía comunicar el ciudadano a otra línea telefónica para que le dieran la respectiva información. No se pudo tramitar una queja por línea telefónica, incumpliendo con el procedimiento establecido según Ley 1755 de 2015.

- **Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores públicos**

Se evidencia la implementación de herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes de los servidores públicos de planta, tales como evaluaciones de desempeño y



evaluaciones a cargo de los coordinadores o jefes inmediatos dando cumplimiento a la normatividad vigente según la información reportada por la Entidad.

- **Percepción y expectativas**

Se resalta que el 82% de los servidores públicos encuestados manifestaron que se sienten reconocidos frente a sus capacidades al haberseles asignado como orientador en punto de atención. No obstante, el 9% de los servidores encuestados manifestó que considera que le es indiferente su designación.

En la encuesta de percepción de servidores públicos, se identificó que existen obstáculos para atender al ciudadano, de acuerdo a los criterios evaluados, los servidores respondieron que la falla de los sistemas es el más reiterativo con el 58%, seguido de falta de equipos y elementos de trabajo con el 17%, aspectos que dificultan la atención al ciudadano dentro de la Entidad.

Así mismo, los servidores identificaron dentro de los aspectos a cambiar en el punto de servicio: a) contar con más líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía, b) contar con más oficinas para la atención a la ciudadanía, c) contar con más profesionales para la atención de los proyectos, d) instalación de sistemas de información y, e) contar con un digiturno.

**d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía**

El numeral 4 del artículo 8 de la PPDSC define la necesidad de *“dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos”*.

Al respecto, cabe aclarar que para los efectos del presente informe se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con articulación institucional e interinstitucional, por lo cual se evalúan temas referentes a la definición, documentación, implementación y/o articulación de procesos y procedimientos de servicio, tanto entre las distintas entidades como al interior de la misma Entidad, así como aspectos referidos a cadenas de trámites, racionalización de trámites y optimización de recursos.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presentan los aspectos evaluados y los resultados del diagnóstico definidos para la línea estratégica de articulación interinstitucional:



- **Articulación entre dependencias (interna)**

No se evidencia que la Oficina de Atención a la Ciudadanía se encuentre en la estructura organizacional de la Entidad, sin embargo, se cuenta con un Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), el cual está conformado de acuerdo a la Resolución 1881 de 2015 con unos objetivos, funciones y estructura plenamente definidos. De igual forma, en la resolución mencionada se definen las responsabilidades de los integrantes del SIAC, estableciendo que para cada localidad fueran designados Auxiliares Locales, quienes realizarán la atención directa a la ciudadanía en concordancia con los atributos del servicio definidos en la PPDSC.

Adicionalmente, no se observa el establecimiento de procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) claridad de requisitos e información, 4) tiempos de espera y atención.

Finalmente, se observó que en los procesos de selección de personal (servidores y contratistas) de ventanillas de atención, personal de servicios de apoyo (aseo y vigilancia) y el resto del personal de la Entidad, se tienen en cuenta las competencias requeridas para el servicio a la ciudadanía, establecido en el “Direccionamiento de los Servicios Sociales - Manual de Servicio a la Ciudadanía” expedido por la Secretaría Distrital de Integración Social, dentro del Manual de funciones y estudios previos de contratos.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Se evidencia que no se han realizado las gestiones necesarias para implementar herramientas que permitan la inclusión de personas en condición de discapacidad para el acceso autónomo a los servicios, tales como ConverTIC (canal virtual) y el Centro de Relevó (canales virtual y presencial).

De igual forma, no se evidencia la articulación física ni tecnológica con otras entidades que permita consultar los requisitos previos requeridos para el acceso a los servicios, tales como certificados de pensión, certificaciones de estrato socioeconómico, certificaciones de propiedad de bienes inmuebles, entre otras.

- **Política de tratamiento de datos personales**

La Entidad ha adoptado una política de protección de datos personales para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, la cual fue divulgada mediante la Circular No 007 de 2017.



No obstante, al realizar la visita de verificación visual no se evidencia que en el punto de atención a la ciudadanía se cuente con información referente a la implementación de la Política, de tal forma que la misma sea visible para la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que en la recepción no se tiene dispuesto ningún aviso en el que se informe al ciudadano que la Entidad tiene una Política de tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

- **Horarios de atención**

En el canal presencial se cuenta con una atención en horario continuo de 7am a 4.30 pm, no obstante, se observa que en horas de almuerzo el servicio puede verse afectado, debido a que no se cuenta con un servidor idóneo y capacitado para el cubrimiento en caso de ausencias, aspecto que genera mayor tiempo de espera de los ciudadanos para la atención, congestiones, y/u ocasiona que los mismos tengan que acudir en varias oportunidades a la Entidad para solucionar su trámite o requerimiento.

En el mismo sentido, se observa que en los horarios de atención publicados en página web, no se realiza ninguna excepción para estos casos, por lo que se genera confusión ciudadana. Adicionalmente, no se evidencia la existencia de un protocolo que informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.

- **Buzón de sugerencias**

Se observa que la Entidad tiene dispuesto en el punto de atención a la ciudadanía un buzón de sugerencias. Se resalta que la Subdirección Local cuenta con un aviso informativo en el que se le explica a la ciudadanía el procedimiento para el uso del buzón de sugerencias, así como la definición de un formato único para el registro de sugerencias ciudadanas, el cual permite al ciudadano contar con una guía al momento de presentar sus solicitudes.

Se evidencia que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar visible, al momento de la evaluación al canal presencial, se encontraron dispuestos los formatos establecidos para la interposición de sugerencias al alcance de los ciudadanos en un lugar de fácil acceso.

- **Canal telefónico**

Se observa que la Entidad cuenta con diversas líneas de atención publicadas en la página web, tanto para comunicación con el nivel central, como para comunicación específica con la Subdirección Local de Kennedy-Bellavista, sin embargo, no se especifica de forma puntual a que programa u oficina de atención corresponden, por lo que al efectuar las llamadas de ciudadano incógnito telefónico para pedir información sobre el uso de piscina para niños y luego para programa de





vejez, se tuvieron que realizar cinco (5) llamadas a diferentes números telefónicos para obtener la información solicitada.

Al realizar llamadas de verificación, la primera llamada realizada a la línea 4542712 no se obtuvo respuesta. En la segunda llamada realizada a la línea 4542714 (infancia) se solicita información sobre curso de piscina, en esta llamada la servidora manifiesta que el ciudadano “se debe comunicar con la línea 4527786 o terminada en 96 cursos y capacitaciones” ya que está llamando al directo y no lo puede transferir. La tercera y cuarta llamada se realizaron a la línea 4527786 en donde en la primera llamada dejaron al ciudadano esperando unos minutos en línea mientras hacían la transferencia al programa solicitado (información curso de piscina para niños) y se cortó la comunicación y en el segundo intento fue posible la transferencia sin embargo el servidor no quería dar la información solicitada vía teléfono manifestando que en agosto se publicaría una cartelera con horarios, requisitos, etc.

La quinta llamada se realizó a la línea 4527796, para pedir información sobre el programa de vejez, la servidora le manifiesta al ciudadano que se debe comunicar a la línea 4518954 para que sea atendido. Se le pregunta al servidor si por esta misma línea se puede poner una queja por mala atención. El servidor orienta al ciudadano para que “llame a una persona encargada de persona mayor” no acepta interponer la queja vía telefónica, manifestando que el ciudadano “puede hacer una carta y radicarla en el buzón de sugerencias en la localidad más cercana, así mismo informa que puede llamar al referente de persona mayor, pero el servidor no puede transferir la llamada ya que es una línea directa y es la recepción, dado lo anterior se evidencia que el servidor que atendió no hizo uso correcto de los protocolos de atención.

En ninguna de las cinco (5) llamadas realizadas, los servidores públicos consultaron si el ciudadano se encontraba satisfecho con la información entregada y/o atención prestada.

No se observa que se cuente con personal específico para la atención de llamadas, por lo que los servidores de atención deben distribuir su tiempo entre atenciones presenciales y telefónicas, lo que aumenta los tiempos de espera en los canales de atención.

- **Canal virtual**

Se evidenció que en la página web se encuentra dispuesta la información básica de contacto, canales de atención, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria acorde con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2014.

Se resalta que la información sobre trámites y servicios ubicada en la página de inicio no corresponde con los trámites y servicios que presta la Entidad, aspecto que puede generar confusiones y desconocimiento ciudadano al momento de ingresar a los mismos.





No se evidencia que en la página web se cuente con fechas de actualización de la información publicada, por lo que es más dispendiosa la búsqueda y análisis de la información allí contenida, así como la verificación de actualización de la misma.

La Secretaría de Integración Social publica en el apartado de “*Servicio a la ciudadanía*” las preguntas frecuentes relacionadas con generalidades informativas sobre las PQRS, no obstante, aquellas preguntas relacionadas con el acceso a servicios propios de la Entidad no se encuentran allí publicadas.

Se observó que los trámites realizados en la Entidad se encuentran registrados en el sistema de información SUIT y de igual forma los contratos celebrados se encuentran publicados en el SECOP.

Finalmente, se observa que el sitio web cuenta con un chat ubicado en la página de inicio, a través del cual únicamente se proporciona información relacionada con las comisarías de familia, aspecto que puede confundir al ciudadano por lo que dificulta el acceso a una interacción completa entre la Entidad y el ciudadano sobre los trámites y servicios prestados.

#### **4.2. Resultados por líneas transversales de la PPDSC**

El Decreto 197 de 2014 define las líneas transversales como acciones diseñadas para garantizar la interoperabilidad de las líneas estratégicas, las cuales se encuentran estructuradas como productos específicos de la Administración Distrital que propendan por la implementación, mejoramiento, seguimiento y evaluación del Sistema de Servicio a la Ciudadanía.

De conformidad con lo anterior, en el presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea transversal “seguimiento y evaluación”, por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la Administración Pública.

##### **a. Seguimiento y evaluación**

Esta línea transversal es definida en numeral 3 del artículo 9 del Decreto 197 de 2014 como la implementación de un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio. Al respecto se realizó evaluación de los siguientes aspectos:



- **Medición de tiempos de espera y respuesta**

Se evidencia que la Entidad no cuenta con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico. Sin embargo, existe un contrato de prestación de servicios suscrito por la Entidad (Contrato No. 13337 de 2016) para medir la satisfacción de la ciudadanía en canal telefónico y presencial.

- **Acciones de mejora**

Se evidenció que la Entidad cuenta con herramientas que permiten la medición de los servicios prestados, sin embargo, frente a los resultados y diagnósticos obtenidos no se evidencia la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora para el servicio.

#### **4.3. Resultados por componentes de Transparencia y Acceso a la Información**

Los hallazgos relacionados con criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacen referencia a la recopilación de lineamientos para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y los lineamientos del primer objetivo del Conpes 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, del Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Estos aspectos están relacionados con la prestación de los servicios y especialmente con la disponibilidad de acceso de información en los canales de atención.

De conformidad con lo anterior, en la evaluación de criterios de Transparencia y Acceso a la Información Pública se tuvieron en cuenta temas de transparencia activa y pasiva, como se muestra a continuación:

##### **a. Transparencia activa**

La Transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2015 en su artículo 9 y por la Estrategia de Gobierno en Línea adoptada mediante Decreto 1081 de 2015.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la Entidad en la sección “*Transparencia y acceso a la información pública*” (Decreto 1081, 2015). Para efectos del presente informe se evaluaron los aspectos que a continuación se describen:



- **Publicación de información**

En la página de inicio se cuenta con una sección denominada “*Ruta de Derechos*” en la que se presentan los proyectos y enfoques de trabajo de la Entidad y enlaces asociados a trámites y servicios, sin embargo, al ingresar a los mismos no se evidencia información referente a requisitos, formatos, formularios y/o instructivos para acceder a los proyectos, por lo que únicamente se observa una descripción general del proyecto, objetivos y metas, y los trámites y servicios allí listados no corresponden con los ofertados por la Entidad.

Adicionalmente, en la pestaña “*Atención Ciudadana*” - “*Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía*” - “*Nuestros servicios*”, se observa un direccionamiento a la guía de trámites y servicios del Distrito, no obstante, se considera que la ruta es de difícil acceso.

Se evidencia que el informe de gestión de atención a la ciudadanía se encuentra publicado en la página web de la Entidad únicamente con corte a primer trimestre de la vigencia 2017 al momento de evaluada la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social.

- **SUIT – Guía de trámites y servicios**

Se evidencia que los trámites que realiza la Entidad están inscritos y actualizados tanto en la Guía de Trámites del D.C. como en el Sistema Único de Trámites - SUIT.

**b. Transparencia pasiva**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para lo cual es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, en las que se definen aspectos relacionados con el principio de gratuidad, el contenido y oportunidad de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública (artículo 2.1.1.3.1.4) y el criterio diferencial de accesibilidad (Ley 1712, 2014, art. 8).

- **Canal presencial**

Mediante el método de ciudadano incógnito se asistió a la Entidad con el fin de radicar un Derecho de petición el día 19 de julio de 2017, en el que se solicitaba información frente a las acciones adelantadas por la Subdirección de Integración Social para la “Atención y caracterización de personas pertenecientes a los sectores LGTBI de dicha localidad”.

Antes de recibir la solicitud, la servidora verifica internamente si es o no procede dar respuesta al requerimiento, cuando recibe la aprobación, procede a dar radicado al documento que fue puesto a mano con letra no legible (Ent-31870 del 1-07-2017). No se usa sistema de radicación para



correspondencia. No se informa tiempos de respuesta, pasos a seguir, o número de radicación por SDQS.

Al consultar mediante el aplicativo SDQS el registro de la petición, no se encontró, bajo ninguno de los criterios de búsqueda (nombre del peticionario, fecha de radicación, documento del peticionario), por lo que no fue posible evidenciar el trámite actual que cursa la petición.

- **Canal virtual**

Se evidencia que la Entidad cuenta en su canal virtual con un sistema propio de radicación de PQRS, denominado “Contáctenos”, a través del cual la ciudadanía puede interponer requerimientos que posteriormente son registrados en el SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Así mismo, se observa que en el sitio web existe un enlace para el acceso al SDQS, en el que los ciudadanos de forma anónima y/o mediante registro pueden interponer requerimientos, y consultar de forma permanente el estado de su petición.

Adicionalmente, la Entidad tiene dispuesto en su sitio web un enlace de acceso para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, en el que además se presentan los resultados consolidados de las encuestas realizadas con una periodicidad trimestral.

- **Canal telefónico**

Se observa que a través de la línea telefónica de la Subdirección Local Kennedy-Bellavista, los ciudadanos no tienen la posibilidad de radicar peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de hechos de corrupción.

De igual manera, se evidencia que la Secretaría cuenta con la línea 32797 97 ext. 1146, como línea de atención exclusiva para denuncias de hechos de corrupción.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se evidencia que la Entidad cuenta con un procedimiento interno en el que se describen los pasos a seguir para el trámite de PQRS en los diferentes canales de atención; sin embargo, en dicho procedimiento no se observa un protocolo para la atención de denuncias de hechos de corrupción por parte de la Entidad.



## 5. Recomendaciones

De conformidad con los compromisos adquiridos por la Secretaría Distrital de Integración Social en la reunión de inicio, se hace obligatorio incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - PAAC de la actual o de la siguiente vigencia las acciones derivadas de las recomendaciones realizadas, de conformidad con un análisis de tiempos (acciones de corto, mediano y/o largo plazo) y presupuesto, para lo cual se requiere estipular las acciones que generen erogación presupuestal en el Anteproyecto de Presupuesto de la Entidad.

La Veeduría Distrital, a través de su equipo de profesionales realizará el correspondiente acompañamiento y asesoramiento en esta labor.

Una vez identificadas dichas oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de los componentes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a continuación, se presentan las recomendaciones generales por cada una de ellas:

### 5.1. Recomendaciones líneas estratégicas

#### a. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos

Se recomienda definir acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad en los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos para la atención a la ciudadanía.

Se recomienda hacer más visible el espacio radial con el que cuenta la Entidad, emitido desde la vigencia 2016 a través de la emisora DCRADIO través de la emisora [www.dcradio.gov.co](http://www.dcradio.gov.co) a partir de la cual es posible resaltar la labor, programas, acciones, trámites y servicios que presta la Entidad.

#### b. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada

- **Accesibilidad**

Se recomienda realizar los ajustes en los espacios para la atención de la ciudadanía en salas de espera y especialmente en las oficinas de atención de proyectos, permitiendo el libre desplazamiento y comodidad durante el tiempo de permanencia en el punto de atención.



Dar cumplimiento al artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a la divulgación de la información pública en lenguajes nativos, dialectos y/u otros idiomas, acorde con una caracterización poblacional previamente realizada, en la que se tenga la oferta de servicios para poblaciones indígenas, afrocolombianos, negros, palenqueros, raizales, rrom y/o personas extranjeras.

- **Accesibilidad a personas en condición de discapacidad (física y tecnológica)**

Se recomienda realizar los ajustes al mobiliario para la atención del SIAC, de tal forma que la interacción entre los ciudadanos y servidores sea posible en todo momento, garantizando la comodidad de los ciudadanos, especialmente de las personas con talla baja o en condición de discapacidad motora.

Es necesario tener en cuenta lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, el cual define que las entidades públicas en todos los niveles son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos.

Continuar acogiendo las disposiciones del artículo 9 numeral 2 literal d de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en braille y contar con formatos de fácil lectura y comprensión, así como el literal e, que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificaciones y otras instalaciones abiertas al público.

Se recomienda continuar dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 14 sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de la accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en las edificaciones con independencia de la presencia de condiciones de discapacidad, específicamente el uso de rampas, elevadores y demás elementos que faciliten el libre desplazamiento para personas en condiciones de discapacidad motora.

Se recomienda implementar el uso de módulos de servicio preferencial para personas en condición de discapacidad, persona mayor, madres gestantes o con niños en brazos, que permita el acceso prioritario a los servicios, en caso de requerirse.



Incorporar en los planes de acción, compras y presupuesto los requerimientos en cuanto a elementos físicos y tecnológicos que faciliten la prestación del servicio para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, tales como herramientas y sistemas informáticos, pantallas de turnos con alto contraste visual y turnos audibles, señalización en alto relieve, una vez identificadas las necesidades de la Entidad al respecto.

Contemplar las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 14 numeral 6, que especifica la necesidad de asegurar que todos los servicios de baños públicos sean accesibles para las personas con discapacidad.

- **Congestión del punto de atención**

Se recomienda definir un procedimiento para la entrega de turnos y atención de ciudadanos cuando se presentan filas de espera, de tal forma que se garantice una adecuada atención respetando tiempos de llegada y garantizando la atención prioritaria cuando así se requiera.

De igual forma, se hace necesario contar con el personal cualificado para el reemplazo en caso de ausencias del servidor del punto de atención SIAC – Sistema Integral de Atención al Ciudadano, así como reemplazos en descansos y horas de almuerzo, con el fin de no demorar o interrumpir la atención y mantener los estándares de tiempos comúnmente manejados, de tal forma que los ciudadanos encuentren oportunamente la atención de sus requerimientos y solicitudes frente a la Entidad.

Se sugiere disponer de suficientes sillas de espera a las afuera de las oficinas de atención o disminuir los tiempos de espera en los programas, de tal forma que permitan la comodidad de los ciudadanos mientras esperan.

- **Disposición de elementos**

Se recomienda continuar verificando las iniciativas de mejoramiento de servicio a la ciudadanía a implementar para cada vigencia con el fin de contar en el anteproyecto de presupuesto de la Entidad y los proyectos de inversión con los recursos suficientes y necesarios para el desarrollo de las mismas, acorde con lo definido en la Circular 093 de 2014 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que especifica que la financiación de las acciones de servicio a la ciudadanía y la PPDSC será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio y se realizará implementando la articulación y complementariedad de sus presupuestos y realizando la planeación y apropiación de recursos necesarios para ello.

De igual forma, mediante Circular 120 de 2015 de la misma Entidad se define la necesidad de contar con criterios de sostenibilidad y financiamiento de la PPDSC en términos de infraestructura,



talento humano, medición del servicio, soluciones tecnológicas, optimización y racionalización de trámites.

- **Imagen institucional**

Se recomienda verificar la implementación de los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016.

Se recomienda verificar el correcto uso de las chaquetas y carnés institucionales, como elementos distintivos de los servidores de la administración, que permiten a los ciudadanos su identificación.

- **Señalización**

Se recomienda verificar a implementación de los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., adoptado mediante Decreto 208 de 2016, en la señalización de los espacios de la Subdirección.

Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el numeral 45 de la NTC 6047 de 2013, en la que se define que las señales deben estar bien iluminadas, claras y legibles, se deben colocar a una altura consistente, y deben ser complementadas con símbolos gráficos y lenguaje braille, para facilitar la comprensión de todos los ciudadanos.

Se recomienda publicar en cada uno de los canales de atención, así como en un lugar visible y de fácil acceso de la Entidad, el horario de atención a la ciudadanía.

- **Publicación de información - Carteleras visibles y actualizadas**

Con el fin de que los ciudadanos puedan acceder de forma oportuna a la información requerida, se recomienda que las carteleras se ubiquen en zonas de alto tráfico de usuarios y se encuentren identificadas con la información en ellas contenida, la cual debe encontrarse actualizada y organizada.

Se sugiere definir espacios específicos de ubicación de información, de tal forma que no se utilicen las paredes y vidrios de la Entidad como espacio para la ubicación de información ciudadana, puesto que se puede generar confusión y desorden visual.





- **Organización**

Se recomienda continuar con la implementación de estándares de manejo y organización de la información documental física, evitando la posible pérdida de documentos e información propia de la gestión y se garantice una mayor organización y percepción de orden por parte de la ciudadanía.

- **Seguridad**

Se recomienda mantener los estándares en atención del servicio de seguridad al interior de los puntos de servicio de la Entidad, y propender por la mejora continua del servicio.

- **Línea telefónica**

De conformidad con lo establecido en el artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la Línea 195 es una herramienta o canal que brinda información sobre trámites y servicios a la ciudadanía, por lo que, si la Entidad considera pertinente tener a disposición de la ciudadanía un conmutador, el mismo deberá ser enfocado en el traslado de llamadas a dependencias internas de la Entidad y/o a brindar información especializada diferente a aquella obtenida en la Línea 195.

La disposición de un conmutador deberá cumplir con los siguientes criterios: 1) Un número de fácil recordación, 2) Menú de opciones corto y claro, 3) Disponibilidad de personal y elementos físicos y tecnológicos para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada.

En el mismo sentido, se recomienda que, si se cuenta con más de una línea telefónica o conmutador, las opciones de acceso a información en cada línea sean iguales, de tal forma que sin importar a que número se comunique el ciudadano pueda tener a disposición toda la información requerida y se pueda re-direccionar la llamada desde la recepción a las demás líneas.

Se recomienda publicar en la página web las líneas de información para comunicación con la Subdirección Local Kennedy-Bellavista, de tal forma que los ciudadanos puedan contar con la información requerida para la comunicación con la Entidad.

- **Sitio web**

El sitio web debe encontrarse estructurado conforme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y la Guía para sitios web de las entidades del Distrito Capital, de acuerdo a la Resolución 003 del 11 de septiembre de 2017.



Se sugiere verificar la imagen institucional de la página web, de tal forma que sea acorde con la imagen institucional del Distrito Capital en cuanto a colores, uso adecuado de logos y escudos.

Se aconseja articular y tener en cuenta los parámetros establecidos en la Norma NTC 5854, respecto de los criterios para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), con respecto a las personas con discapacidad visual. Así mismo, acoger los requisitos establecidos en dicha norma respecto de los criterios de accesibilidad en las páginas web, de tal forma que cuente con la posibilidad de traducir la información contenida en el sitio web a otros idiomas, lenguajes nativos y/o dialectos indígenas. Así mismo, es importante tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea con respecto al componente TIC para gobierno abierto.

La Entidad deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 1757 de 2015, respecto de la Participación Ciudadana, y los componentes TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto de la Estrategia de Gobierno en Línea para mejorar lo relacionado con los medios, canales y espacios para la participación ciudadana.

Se sugiere, continuar trabajando con el lenguaje sencillo y comprensible de las páginas web y tener en cuenta lo establecido en la estrategia de gobierno en línea y en la Guía sitios web, con toda la información exigida.

Se recomienda implementar un proceso de racionalización de trámites que permita identificar cuáles son susceptibles de virtualización, e incluirlos de tal forma que se permita el acceso de la ciudadanía a trámites que no requieran la presencia del ciudadano en puntos físicos de atención.

Se recomienda verificar cada uno de los enlaces e información publicada en la página web, de manera tal que la ciudadanía tenga acceso a toda la información ofrecida, teniendo en cuenta que, en la verificación realizada en algunos casos, la información que no corresponde con la información enunciada, se encontraba desordenada o el acceso a la misma era difícil. Dicha información deberá estar actualizada en todo momento, y mostrar las correspondientes fechas de actualización.

Se recomienda desactivar la página web alterna <http://old.integracionsocial.gov.co/>, con el fin de no generar confusiones en las búsquedas realizadas por la ciudadanía, teniendo en cuenta que allí se aloja información desactualizada frente a trámites, servicios y proyectos.

### **c. Cualificación de los equipos de trabajo**

- **Aspectos servidor público**

Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como:



1) presentación, 2) amabilidad, 3) iniciativa, 4) calificación, 5) orientación hacia las personas, 6) autocontrol, 7) flexibilidad y 8) uso de lenguaje claro, entre otros.

De forma adicional, se recomienda verificar los contenidos de la información entregada cumpliendo con criterios de calidad, correspondencia entre la solicitud realizada y la información entregada, así como con la oportunidad en los tiempos de respuesta, sin importar el canal de atención al que acuda la ciudadanía.

Se sugiere verificar el correcto uso de los elementos institucionales entregados para la identificación de los servidores como son las chaquetas y carnés institucionales.

- **Monitoreo del comportamiento y actitud de servidores públicos**

Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda continuar implementando herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción a servidores y contratistas, como las evaluaciones de desempeño para servidores de planta.

- **Percepción y expectativas**

Se hace necesario implementar procesos de medición de la percepción y expectativas de los servidores públicos y/o contratistas encargados de la atención a la ciudadanía, de tal forma que se evalúe de manera continua su disposición, flexibilidad, orientación hacia las personas, identificación con la organización, iniciativa, interés por el conocimiento, autoconfianza y autocontrol. Lo anterior, con el objeto de establecer acciones de mejora que propendan por aumentar los niveles de satisfacción de los servidores públicos.

- **Incentivos**

Se recomienda que, como resultado de las mediciones y seguimientos realizados a los comportamientos y actitudes de los servidores públicos y contratistas, se definan estrategias que abarquen sensibilizaciones para ambos casos y planes de incentivos para servidores de planta, con el fin de que se refuerce el sentido de pertenencia y la apropiación de la importancia de la labor de servir a los ciudadanos.



**d. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía**

- **Articulación entre dependencias (interna)**

De conformidad con el programa transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos 2016-2020, en el que se define el servicio a la ciudadanía como la razón de ser de la gestión pública, se sugiere evaluar la posibilidad de incluir el área de servicio al ciudadano como una dependencia estratégica de la Entidad.

Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos, claros y debidamente documentados, en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) claridad de requisitos e información, 4) tiempos de espera y atención.

Se recomienda continuar incluyendo en los estudios previos de la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsourcing, todas las competencias relacionadas con la atención a la ciudadanía.

Con el objeto de garantizar el acceso de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se sugiere implementar en la página web y canales presenciales mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevó y ConveRTIC. Para el desarrollo de estas acciones se recomienda que la Entidad garantice la disponibilidad de recursos y realicen las gestiones administrativas pertinentes con otras Entidades.

- **Articulación entre entidades (externa)**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información; trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, frente a los cuales se deberá informar de la aplicación de la Política de tratamiento de datos personales al ciudadano que acceda a dichos trámites en la Entidad.

- **Política de tratamiento de datos personales**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se requiere identificar y verificar los puntos de atención, sistemas de información, trámites o servicios en los que se solicitan datos a la ciudadanía, frente a los cuales se deberá informar de la aplicación de la Política de tratamiento de datos personales al ciudadano que acceda a dichos trámites en la Entidad.



- **Horarios de atención**

Se recomienda publicar a través de los canales de atención los horarios en los que se puede acceder a los diferentes servicios (atención presencial, virtual y telefónica), y definir protocolos de servicio en el que se informe los pasos a seguir en caso de ausencia del servidor público encargado de la atención a la ciudadanía.

- **Buzón de sugerencias**

Implementar los formatos estandarizados para que el ciudadano pueda interponer inquietudes o sugerencias a través de los buzones ubicados en cada punto de atención. Estos formatos deben encontrarse disponibles y en buenas condiciones en todo momento para su uso.

El buzón de sugerencias deberá estar ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para todas las personas que acceden al punto de atención.

- **Canal telefónico**

Se sugiere contar y dar aplicación a los protocolos de atención para el canal telefónico, en el que se especifiquen los lineamientos para la atención de llamadas ciudadanas, registro de PQRS, monitoreo y seguimiento a tiempos de espera, transferencia de llamadas, atención por el servidor público competente, atención en la primera llamada, y claridad y efectividad de la atención.

- **Canal virtual**

Se recomienda mantener actualizada la información básica de contacto, canales de atención, formatos y formularios de servicio a la ciudadanía, información sobre trámites y servicios, directorios de funcionarios y contratistas de la Entidad, y la información mínima obligatoria de acuerdo con las directrices de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015, además de verificar la operabilidad, usabilidad y correcto funcionamiento del sitio web.

Con el fin de propiciar la divulgación y acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, se sugiere revisar los enlaces de acceso a la información para que en ellos se encuentre contenido lo enunciado y que su acceso sea de fácil ubicación.

Se recomienda ampliar la información ubicada en el enlace de preguntas frecuentes, teniendo en cuenta que allí se deben resaltar aspectos relacionados con los proyectos, programas, trámites y servicios que presta la Entidad.



Se sugiere validar que la información registrada en los sistemas de información SUIT y SECOP se encuentre actualizada y acorde con la información de trámites, servicios y contratación dispuestos en la página web.

Se sugiere contar en la página web con un chat como medio alternativo de contacto para facilitar la comunicación entre el ciudadano y la Entidad, para que sea posible resolver dudas respecto a todos los proyectos de la Secretaría, el cual debe estar debidamente estructurado, contar con un protocolo de servicio y con la disponibilidad de un servidor para su administración y operación.

## **5.2. Recomendaciones líneas transversales**

### **a. Seguimiento y evaluación**

Se recomienda contar con mecanismos para la medición de tiempos de espera y respuesta en los canales presencial, virtual y telefónico, que permitan la toma de decisiones para la mejora continua en la prestación del servicio.

Con el objeto de mejorar continuamente los sistemas de servicio a la ciudadanía se recomienda evaluar la pertinencia y continuar con la aplicación de las herramientas diseñadas para la medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de tramitadores o intermediarios, aumentando los niveles de reconocimiento de la Entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.

## **5.3 Recomendaciones componentes de Transparencia y acceso a la Información Pública**

### **a. Transparencia activa**

- **Publicación de información**

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2012 y Resolución 3564 de 2015, se recomienda continuar publicando la información mínima obligatoria respecto a la estructura, contratación, servicios, procedimientos, funcionamiento, activos de información, normatividad, presupuesto y planeación de la Entidad, en rutas de fácil acceso y ubicación para la ciudadanía.

- **SUIT – Guía de trámites y servicios**

Se sugiere la continuidad en la articulación y actualización permanente de la información publicada en el Sistema Único de Trámites –SUIT y la Guía de trámites y servicios, así como la información



dispuesta en la página web, de tal manera que el ciudadano tenga acceso a lo solicitado de forma completa sin importar la fuente de consulta.

#### **b. Transparencia pasiva**

- **Canal presencial**

Dando aplicación al Ley 1437 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015, se sugiere dar respuestas dentro de los tiempos establecidos en la Ley, de tal forma que la ciudadanía pueda obtener solución de forma oportuna a sus requerimientos.

Se sugiere implementar y hacer seguimiento al uso y aplicación de protocolos y procedimientos de atención de PQRS, para que los requerimientos sean atendidos con oportunidad, calidad, claridad y efectividad. Así mismo, implementar la radicación de correspondencia a través del SDQS en cada una de las Subdirecciones Locales de la Entidad, evitando la pérdida de correspondencia o incumplimiento de respuesta en tiempos de ley.

Se recomienda implementar mecanismos para la integración y articulación de los sistemas de gestión documental con el SDQS, los cuales deben estar debidamente documentados mediante el establecimiento de manuales, protocolos y/o procedimientos.

- **Canal virtual**

Se recomienda implementar mecanismos de visibilización de la plataforma tecnológica SDQS, de tal forma que el registro y consulta de los requerimientos ciudadanos pueda realizarse en tiempo real. Así mismo, se sugiere contar con los mecanismos de medición de tiempos de respuesta, para que las mismas sean oportunas y se dé cumplimiento a los tiempos de Ley.

En el mismo sentido, se recomienda continuar articulando los diferentes medios de atención en el canal virtual, tales como chat, correo electrónico, formularios de contacto, entre otros, para que las peticiones realizadas por la ciudadanía a través de los mismos, sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del sistema SDQS.

Se recomienda continuar con la disposición de enlaces virtuales para la realización de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana y de servidores públicos, que permitan medir y calificar la gestión realizada por la Entidad, y sean insumos para la toma de decisiones.

Dando aplicación al numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se sugiere continuar con la publicación de los informes estadísticos mensuales de requerimientos, elaborados a partir de los reportes generados por el SDQS, para ser consultados por la ciudadanía a través de su página web.



- **Canal telefónico**

Se recomienda articular las diferentes líneas telefónicas de atención a la ciudadanía, para que las peticiones realizadas por este medio sean registradas con oportunidad y tramitadas a través del sistema SDQS, así como verificar el correcto funcionamiento de las líneas de atención publicadas en la página web, de tal forma que sin importar la línea de contacto los ciudadanos obtengan la debida respuesta.

- **Procedimientos de trámite de PQRS**

Se sugiere implementar protocolos y procedimientos para la atención de PQRS presentadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención.

Se recomienda implementar mecanismos para la integración y articulación de los sistemas de gestión documental con el SDQS, los cuales deben estar debidamente documentados mediante el establecimiento de manuales, protocolos y/o procedimientos.

Adicionalmente, se sugiere contar con un protocolo exclusivo para la atención de denuncias de hechos de corrupción, realizar los correspondientes registros en el SDQS y tramitar las denuncias por el área encargada, de conformidad con sus competencias.





## **Anexos**

Según la Directiva Presidencial N° 4 del 3 de abril de 2012 de Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política CERO PAPEL de la Administración Pública, los anexos que se relacionan a continuación, serán adjuntados en medio magnético (CD):

### **1. Formatos Levantamiento de información**

- Formato 1 Levantamiento de información
- Formato 2 Encuestas de percepción ciudadanía
- Formato 3 Encuestas de percepción servidores públicos
- Formato 4 Valoración de Talento Humano en puntos de servicio a la ciudadanía
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública

### **2. Matrices y Gráficas de tabulación**

Archivo en formato Excel que contiene las hojas de tabulación correspondientes a:

- Tabulación Formato 1 Levantamiento de información
- Tabulación Formato 2 Encuesta de percepción ciudadanía
- Tabulación Formato 3 Encuesta de percepción servidores públicos
- Tabulación Formato 4 Valoración de Talento Humano
- Formato 5 Evaluación de Canal Presencial (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 6 Evaluación de Canal telefónico (método de Ciudadano Incógnito)
- Formato 7 Evaluación de Canal virtual (método de Ciudadano Incógnito)
- Tabulación Formato 10 Transparencia y acceso a la información pública
- Tabulación resumen

### **3. Archivos Multimedia**

- Registro fotográfico
- Audios llamadas incognitos
- Video ciudadano incógnito presencial

FIN.